NÚMERO
1
MARZO
DE
2009

PUBLICACIÓN DE
DISTRIBUCIÓN
GRATUITA

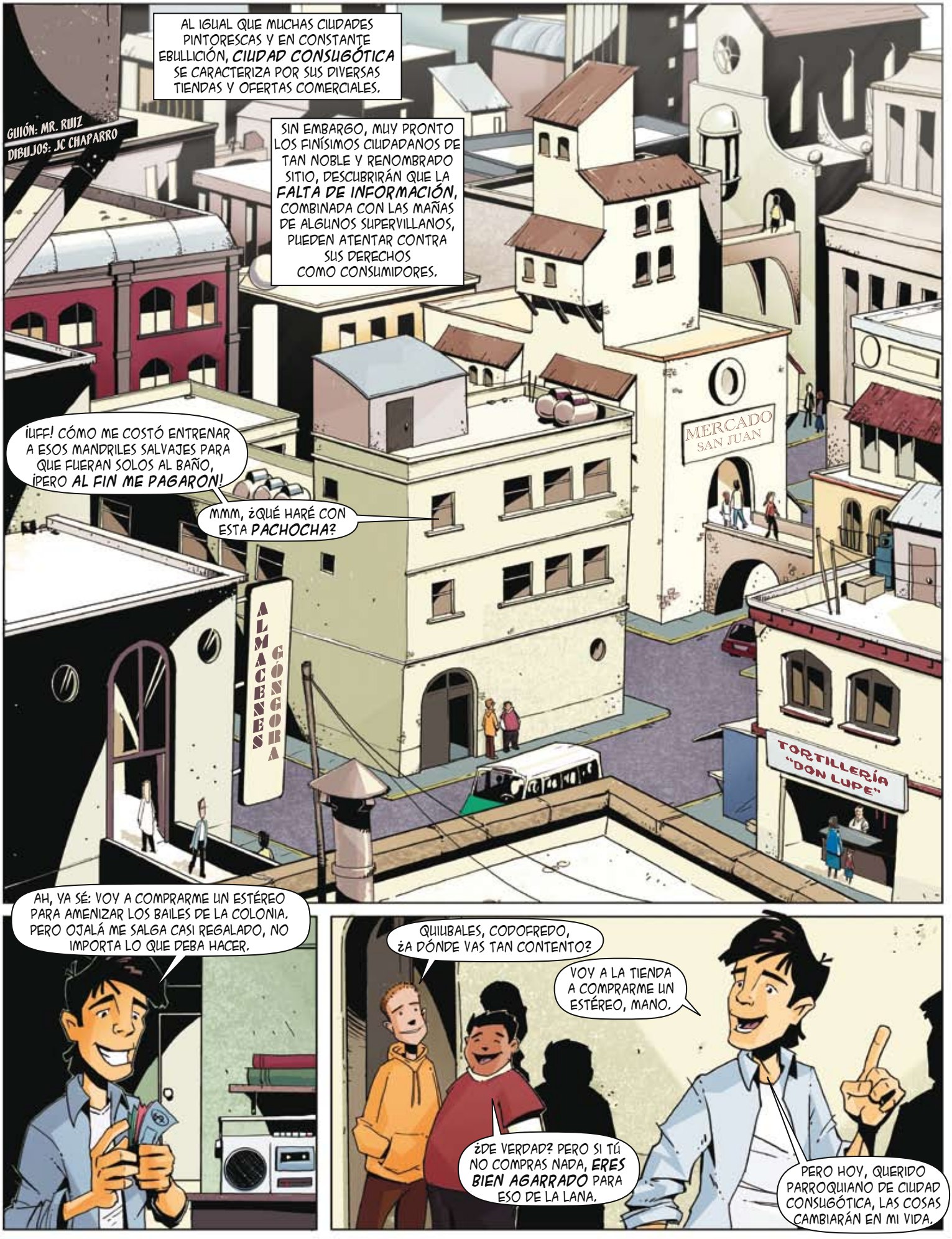
EDICIÓN DE
COLECCIÓN

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

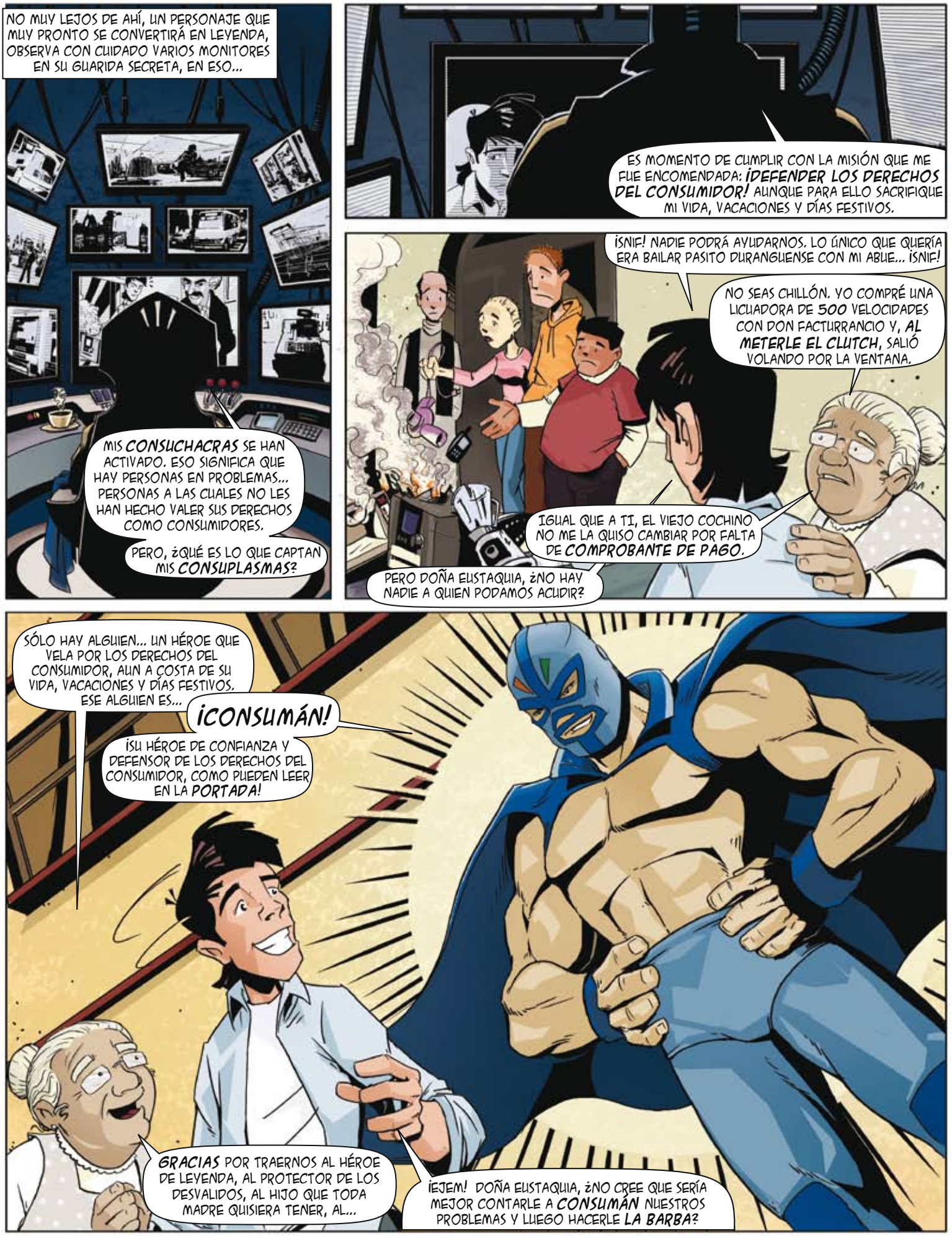
HOY LES
PRESENTAMOS:

¡EXIGE TU COMPROBANTE DE PAGO!


GUIÓN: MR. RUIZ
DIBUJOS: JC CHAPARRO
AL IGUAL QUE MUCHAS CIUDADES PINTORESCAS Y EN CONSTANTE EBULLICIÓN, CIUDAD CONSUGÓTICA SE CARACTERIZA POR SUS DIVERSAS TIENDAS Y OFERTAS COMERCIALES.
SIN EMBARGO, MUY PRONTO LOS FINÍSIMOS CIUDADANOS DE TAN NOBLE Y RENOMBRADO SITIO, DESCUBRIRÁN QUE LA FALTA DE INFORMACIÓN, COMBINADA CON LAS MAÑAS DE ALGUNOS SUPERVILLANOS, PUEDEN ATENTAR CONTRA SUS DERECHOS COMO CONSUMIDORES.
¡UFF! CÓMO ME COSTÓ ENTRENAR A ESOS MANDRILES SALVAJES PARA QUE FUERAN SOLOS AL BAÑO, ¡PERO AL FIN ME PAGARON!
MMM, ¿QUÉ HARÉ CON ESTA PACHOCHA?
MERCADO SAN JUAN
ALMACENES GÓNGORA
TORTILLERÍA "DON LUPE"
AH, YA SÉ: VOY A COMPRARME UN ESTÉREO PARA AMENIZAR LOS BAILES DE LA COLONIA. PERO OJALÁ ME SALGA CASI REGALADO, NO IMPORTA LO QUE DEBA HACER.
QUIUBALES, CODOFREDO, ¿A DÓNDE VAS TAN CONTENTO?
VOY A LA TIENDA A COMPRARME UN ESTÉREO, MANO.
¿DE VERDAD? PERO SI TÚ NO COMPRAS NADA, ERES BIEN AGARRADO PARA ESO DE LA LANA.
PERO HOY, QUERIDO PARROQUIANO DE CIUDAD CONSUGÓTICA, LAS COSAS CAMBIARÁN EN MI VIDA.

QUÉ BUENO QUE ABRIERON HACE POCO ESTA TIENDA. ADEMÁS, ME HAN DICHO QUE LOS PRECIOS SON MUY BAJOS, COMO ME GUSTAN. ¿POR QUÉ SERÁ?
EL ATORÓN BIÓNICO: TECNOLOGÍA A SU ALCANCE
BIENVENIDO A LA TIENDA DE ELECTRODOMÉSTICOS MÁS FAMOSA Y HONRADA DE CIUDAD CONSUGÓTICA Y SUS ALREDEDORES.
¿EN QUÉ PODEMOS AYUDARTE?
BUENAS TARDES, SEÑOR...
FACTURRANCIO, PARA SERVIRTE.
MUCHO GUSTO, DON FACTURRANCIO. FÍJESE QUE TENGO UNOS PESOS DE SOBRA Y QUIERO COMPRAR UN ESTÉREO PARA AMENIZAR LOS BAILES CON MI ABUELA.
AH, PUES ACABAS DE LLEGAR AL LUGAR INDICADO.
JUSTO HOY EN LA MAÑANA ME LLEGÓ ESTE BONITO MODELO. ES TAN SOFISTICADO QUE SÓLO TIENES QUE DECIR TU CANCIÓN FAVORITA PARA QUE LA REPRODUZCA. Y LO TENEMOS EN REBAJA: DE OCHO MIL A 500 PESOS.
¡QUIHUBO!
¡GUAU! ES LA OFERTA DE MI VIDA. POR FIN PODRÉ BAILAR PASITO DURANGUENSE CON MI ABUELITA.
PERO COMO SE PODRÁN IMAGINAR, ASTUTOS E INTELIGENTES LECTORES, CODOFREDO DESCUBRIRÁ MUY PRONTO QUE NADA EN LA VIDA ES TAN SENCILLO. SI NO NOS CREEN, DENLE VUELTA A LA PÁGINA.

SÓLO HAY UN PEQUEÑÍSIMO DETALLE: SE NOS ACABARON LOS COMPROBANTES DE PAGO HACE DIEZ MINUTOS...
NO TE IMPORTA VENIR POR EL TUYO DESPUÉS, ¿VERDAD? DIGAMOS EN, ¿UNOS TRES AÑOS?
NO SE PREOCUPE, DON FACTURRANCIO, LUEGO PASO POR ÉL.
LO MÁS IMPORTANTE ES QUE HOY EN LA NOCHE LE SACAREMOS BRILLO AL PISO MI ABUE Y YO. NOS VEMOS DESPUÉS.
¡JAJAJAJAJAJA! POBRE CONSUMIDOR. NO SABE QUE HOY EN LA NOCHE LE ESPERA UNA SORPRESITA, AL IGUAL QUE A TODOS LOS QUE ME HAN COMPRADO Y NO LES HE DADO COMPROBANTES. ¡SUS APARATOS EXPLOTARÁN CUANDO INTENTEN ACTIVARLOS!
CUANDO VENGAN NO LES CAMBIARÉ NADA NI LES DEVOLVERÉ SU DINERO Y, SI QUIEREN QUE SE LOS ARREGLE, LES COBRARÉ EL DOBLE...
UNAS HORAS DESPUÉS...
AHORA SÍ, A PROBAR ESTA MARAVILLA TECNOLÓ...
CLICK!
BOOM
¿QUÉ? MALDITO FACTURRANCIO... PERO AHORA VERÁ.
ESTO NO ES POSIBLE, DON FACTURRANCIO... COMPRÉ ESTE ESTÉREO CON USTED HACE UNAS HORAS, Y ME EXPLOTÓ JUSTO CUANDO LO ENCENDÍ. QUIERO QUE ME LO CAMBIE INMEDIATAMENTE.
CLARO QUE SÍ, LO ÚNICO QUE NECESITO ES QUE ME ENSEÑES EL COMPROBANTE DE PAGO.
P-PERO SI USTED NO ME DIO NADA, DIJO QUE VINIERA DESPUÉS.
SIN COMPROBANTE NO TE PUEDO HACER NINGÚN CAMBIO, AMIGUITO. AHORA, SI QUIERES QUE TE ARREGLE TU ESTÉREO, TE COBRARÍA LA MÓDICA CANTIDAD DE OCHO MIL PESOS.
MALDITO LADRÓN... PERO ESTO NO SE QUEDARÁ ASÍ, ¡DEBE HABER ALGUIEN QUE NOS PUEDA AYUDAR!


NO MUY LEJOS DE AHÍ, UN PERSONAJE QUE MUY PRONTO SE CONVERTIRÁ EN LEYENDA, OBSERVA CON CUIDADO VARIOS MONITORES EN SU GUARIDA SECRETA, EN ESO...
MIS **CONSUCHACRAS** SE HAN ACTIVADO. ESO SIGNIFICA QUE HAY PERSONAS EN PROBLEMAS... PERSONAS A LAS CUALES NO LES HAN HECHO VALER SUS DERECHOS COMO CONSUMIDORES.
PERO, ¿QUÉ ES LO QUE CAPTAN MIS **CONSUPLASMAS**?
ES MOMENTO DE CUMPLIR CON LA MISIÓN QUE ME FUE ENCOMENDADA: **¡DEFENDER LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR!** AUNQUE PARA ELLO SACRIFIQUE MI VIDA, VACACIONES Y DÍAS FESTIVOS.
¡SNIF! NADIE PODRÁ AYUDARNOS. LO ÚNICO QUE QUERÍA ERA BAILAR PASITO DURANGUENSE CON MI ABUE... ¡SNIF!
NO SEAS CHILLÓN. YO COMPRÉ UNA LICUADORA DE **500** VELOCIDADES CON DON FACTURRANCIO Y, **AL METERLE EL CLUTCH**, SALIÓ VOLANDO POR LA VENTANA.
IGUAL QUE A TI, EL VIEJO COCHINO NO ME LA QUISO CAMBIAR POR FALTA DE **COMPROBANTE DE PAGO**.
PERO DOÑA EUSTAQUIA, ¿NO HAY NADIE A QUIEN PODAMOS ACUDIR?
SÓLO HAY ALGUIEN... UN HÉROE QUE VELA POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, AUN A COSTA DE SU VIDA, VACACIONES Y DÍAS FESTIVOS. ESE ALGUIEN ES...
¡CONSUMÁN!
¡SU HÉROE DE CONFIANZA Y DEFENSOR DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR, COMO PUEDEN LEER EN LA **PORTADA**!
GRACIAS POR TRAERNOS AL HÉROE DE LEYENDA, AL PROTECTOR DE LOS DESVALIDOS, AL HIJO QUE TODA MADRE QUISIERA TENER, AL...
¡EJEM! DOÑA EUSTAQUIA, ¿NO CREE QUE SERÍA MEJOR CONTARLE A **CONSUMÁN** NUESTROS PROBLEMAS Y LUEGO HACERLE **LA BARBA**?

HACE UNAS HORAS FUI CON DON FACTURRANCIO Y LE COMPRÉ UN ESTÉREO... ¡Y SE DESCOMPUSO! LO PEOR ES QUE NO ME LO QUISO CAMBIAR.
PERO TIENES TU COMPROBANTE DE PAGO, ¿VERDAD?
EH... ESE ES OTRO PROBLEMITA, MI CONSU: ESTABA TAN EMOCIONADO POR BAILAR PASITO DURANGUENSE CON MI ABUELITA QUE SE ME OLVIDÓ EXIGIRLO.
A MÍ UN EMPLEADO DE LA TIENDA NO ME DIJO QUE NECESITABA ESE COMPROBANTE. YO CREO QUE SE LE OLVIDÓ.
QUERIDOS HABITANTES DE CIUDAD CONSUGÓTICA, LO QUE LES HIZO EL TERRIBLE FACTURRANCIO ES UNA MALDAD QUE NO QUEDARÁ IMPUNE... PERO USTEDES TAMBIÉN COMETIERON VARIOS ERRORES.
ILUMÍNANOS, MI CONSU.
EN TU CASO, CODOFREDO, RECUERDA QUE "PAPELITO HABLA" Y QUE SIEMPRE DEBES EXIGIRLE AL VENDEDOR LA ENTREGA DE UN COMPROBANTE DE PAGO EN EL MOMENTO DE LA COMPRA.
OH... ERES UNA LUMBRERA, CONSUMÁN.
USTED, VENERABLE Y ARRUGADA ANCIANA, AUNQUE EL GERENTE O DUEÑO DIGA QUE NO LE DIERON COMPROBANTE DE PAGO POR UN ERROR DEL EMPLEADO, EXÍJALO SIEMPRE AL MOMENTO DE SU COMPRA, Y ES IMPORTANTE CONSERVARLO.
COMPROBANTE DE PAGO
E=mc2
ES UNA HERRAMIENTA QUE LE AYUDA PARA SOLICITAR EL CAMBIO, REPARACIÓN O QUE LE DEVUELVAN SU DINERO.
AHORA QUE SABEN ESTO, NUNCA MÁS OLVIDARÁN EXIGIR SU COMPROBANTE DE PAGO AL MOMENTO DE LA COMPRA, ¿VERDAD?
¡TE LO PROMETEMOS, CONSUMÁN!
OYE, CONSUMÁN, YO COMPRÉ UN RADIO EN LA FAYUCA Y YA SE ME DESCOMPUSO, ¿QUÉ PUEDO HACER?
TÚ SÍ TE PUEDES PONER A LLORAR, PUES NO PUEDES HACER NADA SI COMPRAS EN ESOS LUGARES QUE EN OCASIONES ESTÁN FUERA DE LA LEY.
CONSUMÁN, YO SÍ TENGO COMPROBANTE DE PAGO. UN DÍA, MIENTRAS SE ESTABA ECHANDO UN CURADO DE BACALAO, DON FACTURRANCIO ME LO DIO.
¿QUÉ PUEDO HACER SI SE AVERIÓ MI BATIDORA? LE SALIÓ HUMO CUANDO LA CONECTÉ. QUIERO QUE ME LA CAMBIE Y SE NIEGA A HACERLO.
AH, PUES TÚ SÍ PUEDES RECLAMAR AHORA MISMO PARA QUE TE LA CAMBIE Y, SI NO QUIERE, PUEDES ACUDIR A PROFECO.
AHORA, HA LLEGADO EL MOMENTO DE PONER EN SU LUGAR AL MALÉVOLO FACTURRANCIO.

¡HASTA AQUÍ LLEGARON TUS FECHORÍAS! CREÍSTE QUE TU PLAN ERA PERFECTO, LE DISTE UN COMPROBANTE DE PAGO A UN CLIENTE... Y NO LE QUIERES CAMBIAR EL PRODUCTO.
O SE LO CAMBIAS, O CONOCERÁS EL PODER DE ALGUNAS DE MIS LLAVECITAS.
¡EJEM! ¿EN QUÉ MOMENTO COMETÍ ESE ERROR? SEGURO CUANDO ME ESTABA EMPINANDO UN CURADO DE BACALAO. PERO NO IMPORTA. NO CAMBIARÉ NADA, ¡JAJAJAJA!
NI SIQUIERA EL PODEROSO CONSUMÁN PODRÁ DETENERME... NUNCA PODRÁS CONTRA MI PODER SECRETO.
¡AVALANCHA DE FACTURAS Y COMPROBANTES!
¡JAJAJAJA! NADIE PUEDE CONTRA MI TÉCNICA ESPECIAL.
QUIERO VER CÓMO SALES DE ESA MONTAÑA DE FACTURAS Y COMPROBANTES QUE NO HE DADO EN AÑOS.
¡ME DOY, ME DOY! PROMETO ENTREGAR COMPROBANTES DE PAGO Y CAMBIAR LOS APARATOS, ARREGLARLOS O REGRESAR EL DINERO, LO QUE EL CLIENTE PIDA... ¡AY, AY!
¡LA CONSUMIÑA INVERTIDA!
¡¿QUÉ?!
¿CÓMO ES POSIBLE? NADIE HABÍA ESCAPADO DE MI TÉCNICA.
ASÍ QUE TE QUIERES IR POR LAS MALAS, ¿EH? AHORA, RECIBIRÁS MI ATAQUE ESPECIAL NÚMERO 75:
ASÍ ME GUSTA. Y RECUERDA ESTO:
EL PROVEEDOR NO PUEDE EVADIR, DE NINGUNA MANERA, LA RESPONSABILIDAD DE NO ENTREGAR COMPROBANTE DE PAGO Y, POR ESA RAZÓN, NEGARLE EL CAMBIO DEL EQUIPO, LA REPARACIÓN O LA DEVOLUCIÓN DE DINERO A QUE TIENEN DERECHO LOS CONSUMIDORES.
ERES LO MÁXIMO, CONSUMÁN. PERO, ¿NO HABRÍA MANERA DE QUE NOS PRESENTARAS A TUS AMIGAS? LA VERDAD SE VEN MEJOR CONSERVADAS QUE MI ABUELITA.
ME GUSTARÍA, CODOFREDO, PERO ESTAS SEÑORITAS Y YO TENEMOS UNA MISIÓN MUY IMPORTANTE: BAILAR PASITO DURANGUENSE EN MI GUARIDA SECRETA.
Si después de todos los consejos de Consumán se niegan a atender tu reclamación, no dudes en acudir a tu delegación Profeco más cercana, o llamar al Teléfono del Consumidor: 5568 8722 desde la zona metropolitana de la Ciudad de México o al 01 800 468 8722 larga distancia sin costo desde cualquier parte del país.
asesoria@profeco.gob.mx
HOY HA NACIDO UNA LEYENDA: CONSUMÁN, EL DEFENSOR DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR. PREPÁRATE, PORQUE EL PRÓXIMO MES NUESTRO HÉROE FAVORITO SE ENFRENTARÁ CONTRA NUEVAS AMENAZAS. MIENTRAS TANTO, DEJEMOS QUE DISFRUTE DE UN DIVERTIDO PASITO DURANGUENSE.

CONSUMÁN

DEFENSOR DE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Procurador Federal del Consumidor
Antonio Morales de la Peña

Coordinadora General de Educación y Divulgación
Mónica Braun Guillén

Director General de Difusión
Rodrigo Xoconostle Waye

Director de Contenidos
Miguel Ángel Padilla

Director de Arte y Diseño
Guillermo Serrano

Guión: Mr. Ruiz

Dibujos: JC Chaparro

Consumán es una publicación gratuita de la Procuraduría Federal del Consumidor (**Profeco**). No se autoriza la utilización de ninguno de los materiales publicados para fines publicitarios o comerciales. Se autoriza expresamente su reproducción total o parcial, siempre que se utilice para orientación y se indique su procedencia.

Impreso en Talleres Gráficos de México, Av. Canal del Norte 80, Col. Felipe Pescador, México, DF. Editor responsable: Rodrigo Xoconostle Waye. Tiraje: 50 mil ejemplares.

Profeco
Procuraduría Federal del Consumidor

profeco.gob.mx
youtube.com/profecotv